

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Objek penelitian ini yaitu para manajer dan supervisor *guest house* yang berlokasi di Kecamatan Klojen, Kota Malang.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menurut jenis datanya adalah kuantitatif yang berbentuk deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Soegioyono, 2015).

C. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu industri *Guest House* di 1 kecamatan berjumlah 25 *Guest House* di Kecamatan Klojen, Kota Malang yang didapatkan melalui aplikasi TripAdvisor (Lampiran 1). Dari ke 25 *Guest House* tersebut ada 18 *Guest House* yang bersedia untuk diteliti, sementara *Guest House* yang menolak secara terang – terangan ada 2 dikarenakan keberatan untuk diteliti, dan *Guest House* lainnya tidak bisa diteliti karena manajer atau supervisor tidak ada sedang keluar kota sehingga karena keterbatasan waktu tidak bisa diwawancarai dan mengisi kuisioner. Ke -18 *Guest House* tersebut dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Daftar *Guest House* di Kecamatan Klojen Kota Malang

| No. | Nama Guest House |
|-----|---------------------------------------|
| 1 | Kertanegara Premium Guest House |
| 2 | Sweet Garden Boutique Guest House |
| 3 | Shinta Guest House |
| 4 | Peye Guest House |
| 5 | Hasanah Guest House Syariah Buring |
| 6 | Enny's Guest House |
| 7 | Armyn Guest House |
| 8 | Lovender Guest House |
| 9 | COZY Boutique Guest House |
| 10 | Tunas Mandiri Jaya Budget Guest House |
| 11 | Morse Guest House Syariah |
| 12 | Helena Guest House |
| 13 | Granada Guest House Syariah |
| 14 | D'Paviliun Guest House |
| 15 | Lily Guest House |
| 16 | Loesje Guest House |
| 17 | Mentari Guest House |
| 18 | Srikandi Guest House |

Sumber : TripAdvisor (2018) diolah

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor keberhasilan penerapan TQM berdasarkan teori Goetsch dan Davis (Tjiptono dan Anastasia, 2001). Adapun variabel dan indikatornya dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

| No. | Variabel | Definisi Operasional & Indikator | Pengukuran |
|-----|---------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Fokus pada Pelanggan (X1) | <p><i>Guest house</i> berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tersedianya kotak, usul, dan saran terhadap pihak pengelola <i>guest house</i> - Keluhan pelanggan digunakan sebagai suatu metoda untuk memulai peningkatan dalam proses yang sedang berjalan - Perusahaan telah menerapkan fokus pada | Skala likert 1-5 (Bersambung) |

| No. | Variabel | Definisi Operasional & Indikator | Pengukuran |
|-----|---------------------------------|--|------------------|
| | (Lanjutan) | <p>pelanggan selama 2 tahun terakhir</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan pelanggan diberikan kepada manajer secara teratur - <i>Guest house</i> secara aktif mencari cara untuk memperbaiki layanan utama agar mencapai kepuasan pelanggan yang lebih besar <p>Sumber : Ratnaningrum dan Nasron (2013), Azlina dkk (2013), Al Sabi dkk (2017) diolah.</p> | |
| 2 | Obsesi terhadap Kualitas (X2) | <p><i>Guest house</i> dalam operasionalnya selalu berupaya memberikan kualitas yang terbaik</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan menerapkan manajemen kualitas dalam operasionalnya <p>Sumber : Widjaya dan Suryawan (2014) diolah.</p> | Skala likert 1-5 |
| 3 | Pendekatan Ilmiah (X3) | <p><i>Guest house</i> dalam operasionalnya menggunakan pendekatan – pendekatan ilmu dan teori</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penentuan solusi masalah dalam operasional diselesaikan berdasarkan teori dan penelitian yang ada <p>Sumber : Widjaya dan Suryawan (2014) diolah.</p> | Skala likert 1-5 |
| 4 | Komitmen Jangka Panjang (X4) | <p><i>Guest house</i> memiliki komitmen untuk melaksanakan TQM dan melakukan perbaikan dalam pelaksanaannya karena TQM merupakan proses panjang yang secara terus – menerus ditinjau dan diperbaharui</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan berusaha menerapkan praktek terbaik dalam menjalankan usaha <p>Sumber : Widjaya dan Suryawan (2014) diolah.</p> | Skala likert 1-5 |
| 5 | Kerja Sama Tim (X5) | <p><i>Guest house</i> memiliki kerja sama tim yang baik dalam internal (anggota perusahaan) maupun eksternal (pemasok dan distributor / agen)</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan menerapkan kerja sama tim dalam operasionalnya <p>Sumber : Widjaya dan Suryawan (2014) diolah.</p> | Skala likert 1-5 |
| 6 | Perbaikan Berkesinambungan (X6) | <p><i>Guest house</i> berusaha untuk memperbaiki sistem yang ada secara berkesinambungan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meneliti penyebab terhadap kemungkinan masalah - Recheck semua data yang mendukung penyebab masalah yang terjadi - Cek proses ketika melakukan peninjauan terhadap resiko dengan menggunakan pendekatan apa, siapa, di mana, kapan, mengapa, dan bagaimana | Skala likert 1-5 |

(Bersambung)

| No. | Variabel | Definisi Operasional & Indikator | Pengukuran |
|-----|---|---|------------------|
| | (Lanjutan) | Sumber : Febrianti dkk (2014), Alhudri dan Heriyanto (2015) diolah | |
| 7 | Pendidikan dan Pelatihan (X7) | <p><i>Guest house</i> memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan program pelatihan dan pengembangan telah sesuai prinsip – prinsip kualitas - Pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada semua karyawan - Memberikan pembelajaran manajemen untuk membuat keputusan yang baik - Seluruh karyawan diberikan pelatihan keterampilan kerja yang spesifik - Perusahaan mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam pendidikan dan pelatihan | Skala likert 1-5 |
| 8 | Kebebasan yang Terkendali (X8) | <p>Sumber : Alhudri dan Heriyanto (2015), Panuwatwanich dan Nguyen (2017), Al Sabi dkk (2017) diolah.</p> <p><i>Guest house</i> memberikan kebebasan terhadap SDM-nya untuk mengambil keputusan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan memberikan wewenang bagi manajer untuk mengambil keputusan | Skala likert 1-5 |
| 9 | Kesatuan Tujuan (X9) | <p>Sumber : Widjaya dan Suryawan (2014)</p> <p><i>Guest house</i> memiliki visi, misi, dan tujuan yang dipahami oleh karyawan</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memahami tujuan operasi perusahaan | Skala likert 1-5 |
| 10 | Pemberdayaan dan Pelibatan Karyawan (X10) | <p>Sumber : Widjaya dan Suryawan (2014) diolah.</p> <p><i>Guest house</i> melibatkan anggota organisasi untuk dapat terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau pemecahan masalah seperti memperbolehkan anggota organisasi menyampaikan pendapat, kritik, atau saran</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penjadwalan untuk melakukan fokus grup diskusi - Setiap keputusan dilakukan melalui aspirasi karyawan - Karyawan diberikan kesempatan melakukan <i>self assesment</i> untuk menilai kinerja dirinya sendiri | Skala likert 1-5 |

Sumber : Noor dan Achmadi (2016) diolah

Berdasarkan tabel 3.1 variabel yang digunakan ada 10 yaitu

variabel unsur – unsur *total quality management*, lalu indikator yang

digunakan yaitu menggunakan indikator dari penelitian terdahulu yang menggunakan variabel tersebut. Ada variabel yang indikatornya lebih dari 1 dan ada yang hanya 1, hal tersebut dikarenakan keterbatasan jurnal terdahulu yang terdapat indikator mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung didapatkan secara langsung dari sumber pertama. Menurut (Soegiyono, 2015) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data penelitian awal mengenai hambatan TQM, data penerapan TQM yang akan diperoleh secara langsung dari responden yaitu para manajer atau *supervisor guest house*, dan data mengenai gambaran umum perusahaan meliputi aspek SDM, operasional, dan pemasaran. Responden ini dipilih berdasarkan asumsi bahwa mereka merupakan pihak – pihak yang selalu terlibat langsung dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam manajemen *guest house*. Pengumpulan data mengenai penerapan TQM pada *guest house* akan menggunakan kuisioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak didapatkan secara langsung dari sumber pertama. Menurut (Soegiyono, 2015) data

sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data tentang jumlah dan alamat *guest house* di Kecamatan Klojen, Kota Malang, dan data mengenai komplain yang didapatkan dari aplikasi TripAdvisor.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan seperangkat pertanyaan kepada responden yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Menurut (Soegiyono, 2015) angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data penelitian awal mengenai hambatan TQM, data mengenai penerapan TQM pada *guest house* di kecamatan Klojen kota Malang, dan data mengenai gambaran umum perusahaan.

b. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengamatan terhadap

objek *guest house* mengenai tata letak (*layout*) yang dibahas dalam 10 keputusan operasional di gambaran umum perusahaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dan menganalisa data – data yang mendukung terkait dengan obyek ataupun masalah yang terkait dengan penelitian ini. Data yang mendukung diantaranya yaitu data komplain pelanggan yang didapatkan melalui aplikasi TripAdvisor dan data jumlah *Guest House* di Kecamatan Klojen Kota Malang.

G. Teknik Pengukuran Data

Data yang dikumpulkan akan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Jawaban atas penilaian skala likert dimulai dari yang paling tinggi nilainya hingga ke paling rendah atau sebaliknya dari yang nilainya lebih rendah hingga ke nilai yang paling tinggi (Lupiyadi dan Ikhsan, 2015). Penelitian ini menggunakan skala likert jenjang 5 dengan keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Kuisisioner yang baik memiliki kriteria salah satunya yaitu memenuhi validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah suatu data diuji kebenarannya dengan kenyataannya dengan korelasi pearson. Menurut (Soegiyono, 2015) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid dapat menunjukkan derajat ketepatan atau kecocokan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui kesalahan instrumen pertanyaan adalah teknik korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Sugiyono, 2016

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah subyek

X = Skor dari tiap – tiap item

Y = Jumlah dari skor item

Dengan kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 22.0 for windows*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut (Soegiyono, 2015) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama. Reliabilitas dapat menunjukkan tingkat konsistensi kuisioner tersebut apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama di tempat lain, artinya jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama atau tidak berbeda jauh. Pengukuran reliabilitas tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha cronbach*, dengan rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_{i^2}}{\sigma_{t^2}} \right]$$

Sumber : Sugiyono, 2016

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_{i^2}$ = Skor tiap – tiap item

n = Banyaknya butir soal

σ_{t^2} = Varians total

Kriteria uji reliabilitas dengan rumus *alpha* adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut reliabel dan juga

sebaliknya, jika r hitung $< r$ tabel maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 22.0 for windows* dengan model *alpha cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *alpha cronbach* 0 sampai 1.

Jika instrumen tersebut reliabel, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks r_{11} sebagai berikut (Arikunto, 2010) :

1. Antara 0,800 sampai dengan 1,000 : tinggi
2. Antara 0,600 sampai dengan 0,800 : cukup
3. Antara 0,400 sampai dengan 0,600 : agak rendah
4. Antara 0,200 sampai dengan 0,400 : rendah
5. Antara 0,000 sampai dengan 0,200 : sangat rendah

2. Analisis Kluster

Analisis Kluster yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penggabungan analisis kluster hirarki dan non-hirarki. Menurut Malhotra (2005) Langkah – langkah dalam melakukan analisis kluster penggabungan adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan masalah dan objek yang diangkat untuk penelitian
2. Menentukan metode pengukuran jarak / *similarities*.
3. Memilih prosedur / metode analisis kluster

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis kluster hirarki dan non-hirarki.

4. Menentukan “k” yaitu banyaknya kelompok kluster yang akan dibentuk pada analisis kluster non hirarki yang didapatkan dari hasil analisis kluster hirarki.
5. Interpretasi dan *profiling* (memberi nama) hasil analisis kluster untuk menggambarkan karakter setiap kluster berdasarkan *final cluster* / *cluster centroid* dan karakteristik responden.
6. Validasi hasil analisis kluster

